

**PENGUKURAN KUALITAS *WEBSITE*
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
BERDASARKAN METODE *WEBQUAL* 4.0**

(Studi Kasus : *Website* Kerja Praktek dan Tugas Akhir
Teknik Informatika Universitas Pasundan www.ta.if-unpas.org)

TUGAS AKHIR

Disusun sebagai syarat untuk kelulusan Program Strata 1,
Program Studi Teknik Informatika, Universitas Pasundan Bandung

oleh :

Muhammad Nur Ali
NRP : 15.304.0158



**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG
JANUARI 2020**

LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN TUGAS AKHIR

Telah diujikan dan dipertahankan dalam Sidang Sarjana Program Studi Teknik Informatika Universitas Pasundan Bandung, pada hari dan tanggal sidang sesuai berita acara sidang, tugas akhir dari :

Nama : Muhammad Nur Ali

Nrp : 15.304.0158

Dengan judul :

**“PENGUKURAN KUALITAS *WEBSITE*
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
BERDASARKAN METODE *WEBQUAL 4.0*
(Studi Kasus : *Website* Kerja Praktek dan Tugas Akhir
Teknik Informatika Universitas Pasundan www.ta.if-unpas.org)”**

Bandung, 10 Januari 2020

Pembimbing Utama,

Menyetujui,

Pembimbing Pendamping,

(Sali Alas Majapahit, S. ST., M. Kom.)

(Asep Somantri, S. T., M. T.)

ABSTRAK

Mata kuliah Kerja Praktek, Kualifikasi Penelitian, dan Tugas Akhir merupakan mata kuliah wajib, artinya mata kuliah tersebut merupakan salah satu syarat lulus menjadi sarjana di Teknik Informatika Universitas Pasundan. Mahasiswa yang akan menyelesaikan mata kuliah Kerja Praktek atau Kualifikasi Penelitian diwajibkan untuk melakukan seminar, sedangkan yang akan menyelesaikan mata kuliah Tugas Akhir diwajibkan untuk melakukan sidang. Tahapan untuk mengajukan seminar atau sidang tersebut dilakukan melalui *website* Kerja Praktek dan Tugas Akhir Teknik Informatika Universitas Pasundan. *Website* Kerja Praktek dan Tugas Akhir Teknik Informatika Universitas Pasundan dibuat dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja layanan Teknik Informatika Universitas Pasundan. Oleh sebab itu *website* tersebut harus memiliki kualitas yang baik terhadap penggunaannya.

Untuk mengukur kualitas *website* Kerja Praktek dan Tugas Akhir Teknik Informatika Universitas Pasundan diperlukan metode pengukuran *Webqual 4.0* yang terdiri dari tiga variabel yaitu *usability* (kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *service interaction quality* (kualitas interaksi layanan).

Hasil dari pengukuran kualitas *website* Kerja Praktek dan Tugas Akhir Teknik Informatika Universitas Pasundan yaitu tingkat kepuasan penggunaannya. Harapan dari hasil pengukuran yang telah dilakukan, pihak Teknik Informatika Universitas Pasundan bisa mempertahankan aspek-aspek dari tiga variabel yang menurut pengguna sudah baik serta memperbaiki aspek-aspek yang menurut pelanggan kurang baik. Hasil tersebut dapat dijadikan sebagai acuan untuk pengembangan dan perbaikan *website* Kerja Praktek dan Tugas Akhir Teknik Informatika Universitas Pasundan.

Kata kunci : Pengukuran, Kualitas, *Website*, Kerja Praktek dan Tugas Akhir Teknik Informatika Universitas Pasundan, *Webqual 4.0*

ABSTRACT

Practical Work Subject, Research Qualification Subject, and Final Project Subject are compulsory subjects, meaning that these subjects are one of the requirements to graduate to a degree in Informatics Engineering of Pasundan University. Students who will complete the Practical Work Subject or Research Qualification Subject are required to conduct a seminar, while those who will complete the Final Project Subject are required to conduct a hearing. The stages for submitting the seminar or hearing are carried out through the Practical Work and Final Project Informatics Engineering of Pasundan University Website. The Practical Work and Final Project Informatics Engineering of Pasundan University Website was created with the aim of improving the performance services at Informatics Engineering of Pasundan University. Therefore the website must be of good quality to its users.

To measure the quality of the Practical Work and Final Project Informatics Engineering of Pasundan University Website, Webqual 4.0 measurement method is needed, which consists of three variables, namely usability, information quality, and service interaction quality.

The results of the measurement of the quality of the Practical Work and Final Project Informatics Engineering of Pasundan University Website namely the level of user satisfaction. Expectations from the results of measurements that have been made, the Pasundan University Informatics Engineering can maintain aspects of the three variables which according to the users are good and improve aspects that the users thinks are not good. The results can be used as a reference for the development and improvement of the Practical Work and Final Project Informatics Engineering of Pasundan University Website.

Keywords : Measurement, Quality, Website, Practical Work and Final Project Informatics Engineering of Pasundan University, Webqual 4.0

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR ISTILAH	ix
DAFTAR SIMBOL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	1-1
1.1. Latar Belakang	1-1
1.2. Identifikasi Masalah	1-2
1.3. Tujuan Tugas Akhir	1-2
1.4. Lingkup Tugas Akhir	1-2
1.5. Metodologi Tugas Akhir	1-3
1.6. Sistematika Penulisan Tugas Akhir	1-4
BAB 2 LANDASAN TEORI DAN PENELITIAN TERDAHULU	2-1
2.1. Teori Pendukung	2-1
2.1.1. Pengukuran	2-1
2.1.2. Kepuasan Pengguna	2-1
2.1.3. Kualitas	2-2
2.1.4. Website	2-2
2.1.5. Webqual	2-2
2.1.6. Statistikal Product and Service Solutions (SPSS)	2-4
2.1.7. Populasi dan Sampel	2-4
2.1.8. Kuesioner	2-6
2.1.9. Analisis Data	2-7
2.1.10. Skala Pengukuran <i>Likert</i>	2-10
2.1.11. <i>Fishbone</i> Diagram	2-10
2.2. Penelitian Terdahulu	2-12
BAB 3 SKEMA PENELITIAN	3-1
3.1. Alur Penyelesaian Tugas Akhir	3-1
3.2. Perumusan Masalah	3-3
3.2.1. Analisis Sebab Akibat	3-3

3.2.2.	Solusi Masalah	3-4
3.3.	Kerangka Pemikiran Teoritis	3-4
3.3.1.	Gambaran Produk Tugas Akhir	3-5
3.3.2.	Skema Analisis Teori	3-6
3.4.	Profil Penelitian	3-8
3.4.1.	Objek Penelitian	3-8
3.4.2.	Profil Tempat Penelitian	3-11
BAB 4	PENGOLAHAN DATA	4-1
4.1.	Teknik Pengumpulan Data	4-1
4.2.	Populasi Dan Sampel	4-1
4.3.	Rancangan Kuesioner	4-1
4.3.1.	Skala Pengukuran <i>Likert</i>	4-1
4.3.2.	Item Pernyataan	4-2
4.4.	Pengujian Data	4-4
4.4.1.	Uji Validitas	4-4
4.4.2.	Uji Reliabilitas	4-5
4.5.	Statistik Deskriptif	4-6
4.5.1.	Penyebaran Kuesioner	4-6
4.5.2.	Frekuensi	4-7
4.5.3.	Penyebaran Data	4-7
4.6.	Uji Hipotesis	4-11
4.6.1.	Uji Koefisien Determinasi dan Koefisien Korelasi	4-11
4.6.2.	Uji t (Parsial)	4-12
4.6.3.	Persamaan Regresi Linear Sederhana	4-13
4.7.	Kesimpulan Pengolahan Data	4-13
BAB 5	PENUTUP	5-1
5.1.	Kesimpulan	5-1
5.2.	Saran	5-1
5.3.	Rekomendasi	5-2
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

BAB 1

PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan gambaran umum tugas akhir yang dilaksanakan. Adapun penjelasan tersebut meliputi latar belakang, identifikasi masalah, tujuan tugas akhir, lingkup tugas akhir, metodologi tugas akhir, dan sistematika penulisan tugas akhir.

1.1. Latar Belakang

Semakin berkembangnya teknologi memiliki peranan yang sangat penting bagi masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Dalam penyampaian informasi, pemanfaatan teknologi diharapkan memudahkan semua orang untuk mendapatkan informasi secara mudah dan cepat. Supaya informasi mudah diserap oleh masyarakat informasi disajikan menarik, dapat berupa teks, gambar, animasi, suara, animasi, ataupun berupa video.

Salah satu teknologi yang populer untuk menyampaikan informasi yaitu *website*. Menurut Rohi Abdulloh(2018), *Website* dapat diartikan sebagai kumpulan halaman yang berisi informasi data digital baik berupa teks, gambar, animasi, suara dan video atau gabungan dari semuanya yang disediakan melalui jalur koneksi internet sehingga dapat diakses dan dilihat oleh semua orang di seluruh dunia[ABD18]. Dengan adanya *website* tersebut semua orang dapat dengan mudah mengakses informasi dimanapun dan kapanpun hanya dengan bermodalkan akses internet.

Teknik Informatika Universitas Pasundan memanfaatkan *website* sebagai media penyampaian informasi, salah satunya yaitu *website* Kerja Praktek dan Tugas Akhir Teknik Informatika Universitas Pasundan. *Website* Kerja Praktek dan Tugas Akhir Teknik Informatika Universitas Pasundan merupakan media untuk menyampaikan informasi untuk mahasiswa yang sedang menempuh mata kuliah Kerja Praktek, Kualifikasi Penelitian, dan Tugas Akhir. Mata kuliah Kerja Praktek, Kualifikasi Penelitian, dan Tugas Akhir merupakan mata kuliah wajib, artinya mata kuliah tersebut merupakan salah satu syarat lulus menjadi sarjana di Teknik Informatika Universitas Pasundan. Mahasiswa yang akan menyelesaikan mata kuliah Kerja Praktek atau Kualifikasi Penelitian diwajibkan untuk melakukan seminar, sedangkan yang akan menyelesaikan mata kuliah Tugas Akhir diwajibkan untuk melakukan sidang. Tahapan untuk mengajukan seminar atau sidang tersebut dilakukan melalui *website* Kerja Praktek dan Tugas Akhir Teknik Informatika Universitas Pasundan. Mahasiswa tidak ada alternatif lain untuk mengajukan seminar atau sidang tersebut, hanya dapat dilakukan melalui *website* Kerja Praktek dan Tugas Akhir Teknik Informatika Universitas Pasundan. Oleh sebab itu *website* tersebut diharapkan memiliki kualitas yang baik terhadap penggunaanya.

Berdasarkan hasil wawancara penulis kepada beberapa Mahasiswa yang sedang menempuh mata kuliah Kualifikasi Penelitian dan Tugas Akhir mengenai kualitas *website* tersebut, terdapat beberapa keluhan diantaranya desain *website* kurang menarik, navigasi tidak berfungsi, sulit mencari informasi yang dibutuhkan, alamat *website* sulit ditemukan, tidak adanya fitur memberikan saran, *website* terkadang tidak dapat diakses, informasi yang disampaikan kurang detail, sulit dipahami,

kurang relevan, dan tidak *up to date*. Keluhan tersebut belum tentu benar, karena *Website Kerja Praktek dan Tugas Akhir Teknik Informatika Universitas Pasundan* dibuat pada tahun 2019, tergolong masih baru. Selain itu sering atau tidaknya seseorang dalam mengakses *website* tersebut bisa saja menghasilkan persepsi yang berbeda-beda. Sehingga dapat disimpulkan bahwa keluhan tersebut masih dugaan dan perlu dibuktikan. Oleh sebab itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap *website Kerja Praktek dan Tugas Akhir Teknik Informatika Universitas Pasundan*.

Website Kerja Praktek dan Tugas Akhir Teknik Informatika Universitas Pasundan dibuat dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja layanan Teknik Informatika Universitas Pasundan. Untuk meningkatkan kinerja layanan tersebut maka diharapkan *website* tersebut memiliki kualitas yang baik terhadap penggunanya. Namun saat ini belum ada orang yang melakukan pengukuran kualitas *website Kerja Praktek dan Tugas Akhir Teknik Informatika Universitas Pasundan*. Pengukuran bertujuan untuk mengetahui kualitas suatu *website* sehingga diketahui tingkat kepuasan pengguna *website*, selanjutnya apabila terdapat kekurangan pada *website* tersebut maka rekomendasi perbaikan dapat dilakukan. Untuk mengetahui kualitas *website* tersebut diperlukan penelitian mengenai kualitas *website* yaitu menggunakan metode pengukuran kualitas *website*, salah satunya yaitu metode *Webqual 4.0*. *Webqual* merupakan salah satu metode pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. *Webqual 4.0* disusun berdasarkan tiga dimensi yaitu kualitas informasi, kualitas interaksi, dan *usability*[BAI17].

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka permasalahan yang dimunculkan pada tugas akhir ini adalah :

1. Keluhan pengguna *website Kerja Praktek dan Tugas Akhir Teknik Informatika Universitas Pasundan* mengenai kualitas *website* tersebut.
2. Bagaimana kualitas *website Kerja Praktek dan Tugas Akhir Teknik Informatika Universitas Pasundan* terhadap kepuasan pengguna berdasarkan metode *Webqual 4.0*?
3. Belum adanya pengukuran mengenai kualitas *website Kerja Praktek dan Tugas Akhir Teknik Informatika Universitas Pasundan* terhadap kepuasan pengguna.

1.3. Tujuan Tugas Akhir

Tujuan tugas akhir ini adalah :

1. Mengetahui kualitas *website Kerja Praktek dan Tugas Akhir Teknik Informatika Universitas Pasundan* terhadap kepuasan pengguna berdasarkan metode *Webqual 4.0*.
2. Memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas *website Kerja Praktek dan Tugas Akhir Teknik Informatika Universitas Pasundan*.

1.4. Lingkup Tugas Akhir

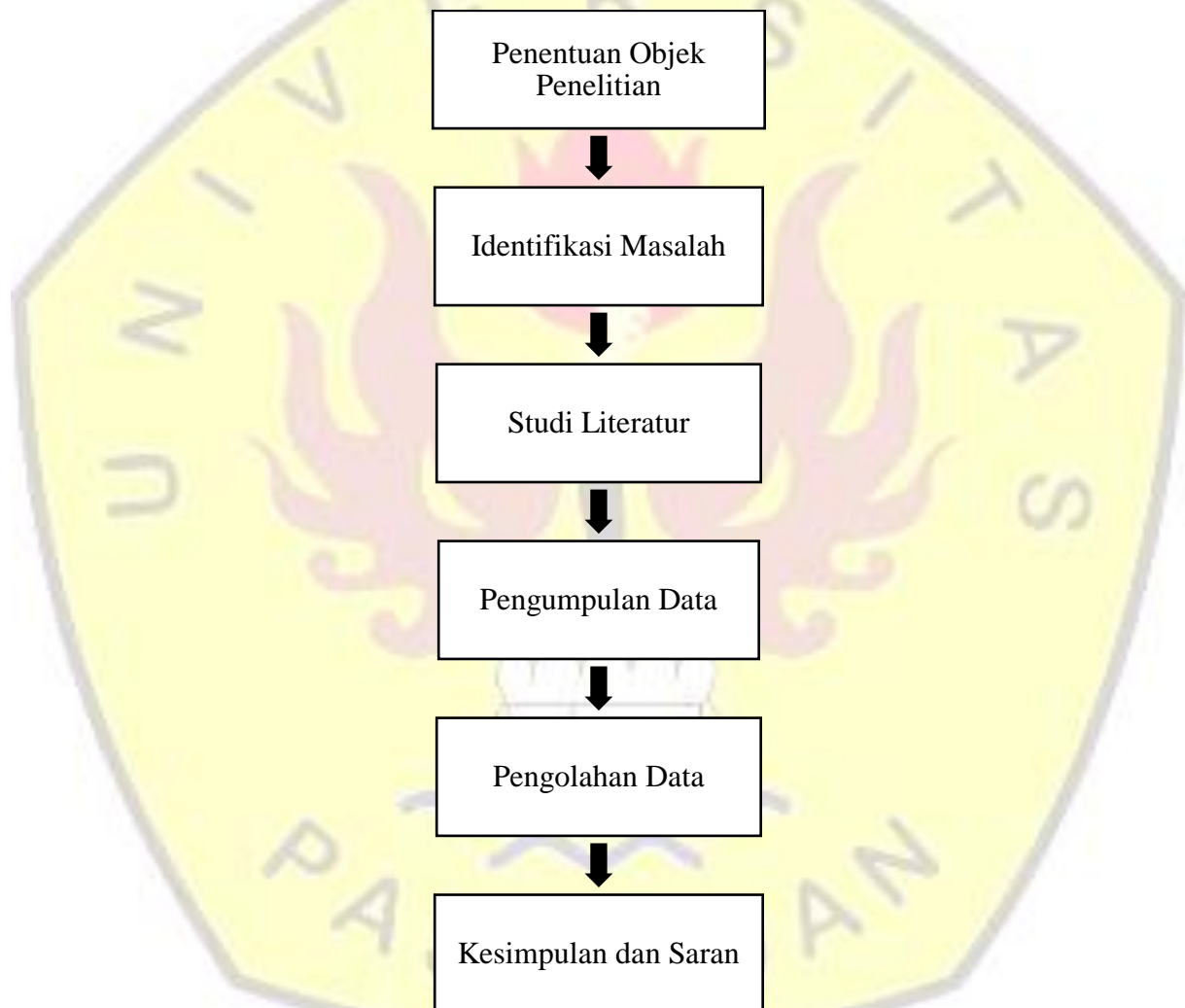
Penyelesaian Tugas Akhir dibatasi sebagai berikut :

1. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah *Webqual 4.0*.

2. Media penelitian adalah *website* Kerja Praktek dan Tugas Akhir Teknik Informatika Universitas Pasundan dengan alamat *website* www.ta.if-unpas.org.
3. Populasi pada penelitian tugas akhir ini ditetapkan Mahasiswa Teknik Informatika Universitas Pasundan. Sedangkan sampel yang diberlakukan pada penelitian tugas akhir ini yaitu Mahasiswa yang sedang menempuh Mata Kuliah Kerja Prakek atau Kualifikasi Penelitian atau Tugas Akhir.

1.5. Metodologi Tugas Akhir

Berikut merupakan langkah-langkah yang dijadikan sebagai pedoman penyusunan tugas akhir yang dijelaskan pada Gambar 1.1. Metodologi Tugas Akhir.



Gambar 1. 1. Metodologi Tugas Akhir

Metodologi penyelesaian tugas akhir secara rincinya adalah sebagai berikut :

1. Penentuan Objek Penelitian
Melakukan analisis untuk menentukan suatu kasus yang akan dijadikan sebagai objek penelitian.
2. Identifikasi Masalah

Menetapkan masalah pada objek penelitian yang akan dipecahkan. Untuk menghilangkan keraguan masalah tersebut didefinisikan dengan jelas.

3. Studi Literatur

Pada tahap ini dilakukan pencarian dan perbandingan referensi yang didapat dari buku, jurnal ilmiah dalam bentuk buku cetak maupun *e-book* di internet untuk mendapatkan teori yang relevan dengan masalah yang sudah diidentifikasi serta sesuai dengan tujuan dari penelitian ini.

4. Pengumpulan Data

Pada tahap ini pengumpulan data merupakan kegiatan mengumpulkan data dengan menggunakan kuesioner.

5. Pengolahan Data

Mengolah data berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebarkan.

6. Kesimpulan dan Saran

Pada tahap ini akan dilakukan penyimpulan dari penelitian yang telah dilakukan terkait dengan masalah yang sudah diidentifikasi, serta saran sebagai prospek penelitian selanjutnya.

1.6. Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Laporan tugas akhir ini disusun kedalam beberapa bab dan sub bab. Adapun pembagian sistematika penulisannya adalah sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang penelitian, identifikasi masalah, tujuan tugas akhir, lingkup tugas akhir, metodologi tugas akhir dan sistematika penulisan tugas akhir.

BAB 2 LANDASAN TEORI DAN PENELITIAN TERDAHULU

Bab ini berisi pemaparan hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini, serta teori-teori yang berkaitan dengan masalah yang diangkat.

BAB 3 SKEMA PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang alur penyelesaian tugas akhir, perumusan masalah, kerangka pemikiran teoritis, dan profil tempat penelitian

BAB 4 PENGOLAHAN DATA

Bab ini menjelaskan pengolahan data berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebarkan.

BAB 5 PENUTUP

Bab ini berisi mengenai hasil penelitian serta pernyataan yang didapat berdasarkan identifikasi masalah yang dikemukakan, serta keterkaitan dari semua tahap yang dilakukan dalam penelitian. Di dalamnya terdapat pula saran yang diusulkan untuk penelitian selanjutnya terkait dengan prospek penelitian selanjutnya, serta rekomendasi penerapan di perusahaan terkait.

DAFTAR PUSTAKA

- [ABB13] Abbas, Wahidin, "Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap *Website* Universitas Negeri Yogyakarta (UNY)", Prosiding SNST ke-4, 2013
- [ABD18] Abdulloh, Rohi, "7 in 1 Pemograman Web untuk Pemula", Elex Media Komputindo, Jakarta, 2018
- [ALI17] Ali, Sashkia Dewi, "*Fishbone* Diagram", tersedia : September 2019, <https://sis.binus.ac.id/2017/05/15/fishbone-diagram>, Mei 2017
- [ALV12] Alvionita, Dessi, "Pengukuran Kualitas Pelayanan *Website E-Commerce* Menggunakan Metode *Webqual* (Studi Kasus : *Website* Oriflame www.oriflame.co.id)", Teknik Informatika Universitas Pasundan, Bandung, 2012
- [BAI17] Baiti, Amirah Al, Suprpto, dan Aditya Rachmadi, "Pengukuran Kualitas Layanan *Website* Dinas Pendidikan Kota Malang Dengan Menggunakan Metode *Webqual* 4.0 dan IPA", Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer, Volume 1, Nomor 9, Juni 2017
- [FAL18] Falahudin, M. Iqbal, "Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan *Website* Dengan Menggunakan Metode *Webqual* 4.0 Studi Kasus Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Pasundan Bandung", Teknik Informatika Universitas Pasundan, Bandung, 2018
- [IRA12] Irawan, Candra, "Evaluasi Kualitas *Website* Pemerintah Daerah Dengan Menggunakan *Webqual* (Studi Kasus Pada Kabupaten Ogan Ilir)", Jurnal Sistem Informasi (JSI), Volume 4, Nomor 2, Oktober 2012
- [KOT09] Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller, "*Marketing Management* (Edisi 13)", Prentice Hall Inc, New Jersey, 2009
- [KOT97] Kotler, Philip, "Manajemen Pemasaran: Analisis, Perancangan dan Pengendalian, alih bahasa: Jaka Wasana", Jilid Dua, Erlangga, Jakarta, 1997
- [KOT20] Kotler, Philip, dan A. B. Susanto, "Manajemen Pemasaran Jasa di Indonesia: Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian Edisi Pertama", Salemba Empat, Jakarta, 2000
- [KRI18] Kristanto, Philip, "Alat Ukur dan Teknik Pengukuran", Andi, Yogyakarta, 2018
- [KUR17] Kurniawan, Mochamad Kharis, "Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap *Website* Maternal Disaster (Studi Kasus : Maternaldisaster.com)", Teknik Informatika Universitas Pasundan, Bandung, 2017
- [NUR17] Nurdinah, Anggya Siti, "Pengukuran Kualitas *Website* SMA Negeri 1 Banjar Berdasarkan *Webqual* 4.0", Teknik Informatika Universitas Pasundan, Bandung, 2017
- [SUG12] Sugiyono, "Statistik Nonparametris untuk Penelitian", Alfabeta, Bandung, 2012

- [SUG17] Sugiyono, “Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D”, Alfabeta, Bandung, 2017
- [SYA17] Syabrina, Della, “Pengukuran Kualitas Aplikasi *Website* Brodo *Footwear* Menggunakan Metode *Webqual* 4.0”, Teknik Informatika Universitas Pasundan, Bandung, 2017
- [TAR08] Tarigan, Josua, “*User Satisfaction Using Webqual Instrument : A Research on Stock Exchange of Thailand (SET)*”, Jurnal Akuntansi dan Keuangan, Volume 10, Nomor 1, 2008
- [UMA02] Umar, Husen, “Riset Pemasaran Perilaku Konsumen”, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2002
- [WID13] Widjoyo, Iksan Ongko, Leonid Julivan Rumambi, dan Yohanes Sondang Kunto, “Analisa Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Layanan Drive Thru McDonald’s Basuki Rahmat di Surabaya”, Jurnal Manajemen Pemasaran Volume 1, Nomor 1, 2013

